



Processo nº: SEI-480002/010984/2024
Data de autuação: 23/12/2024
Regulada: Concessionária Águas do Rio 1
Assunto: Ocorrência - Falta d'água na Rua Paulo VI, Flamengo, Rio de Janeiro/RJ.
Sessão Regulatória: 27/05/2026

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão do recebimento de reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA¹, alegando falha na prestação do serviço de abastecimento de água pela Concessionária Águas do Rio 1, na Rua Paulo VI, bairro Flamengo, no Município do Rio de Janeiro/RJ.

Inicialmente, cumpre contextualizar que, por meio da Concorrência Internacional nº 01/2020, o Governo do Estado do Rio de Janeiro licitou a concessão dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de diversos municípios do Estado, organizados em quatro blocos regionais.

No Bloco 1, cuja área de concessão abrange os municípios de Aperibé, Cachoeiras de Macacu, Cambuci, Cantagalo, Casimiro de Abreu (distrito de Barra de São João), Cordeiro, Duas Barras, Itaboraí, Itaocara, Magé, Maricá, Miracema, Rio Bonito, São Francisco de Itabapoana, São Gonçalo, São Sebastião do Alto, Saquarema (distrito de Jaconé) e Tanguá, além de parte do Município do Rio de Janeiro, notadamente áreas situadas na Área de Planejamento 2 (AP-2), que abrange bairros da Zona Sul e da região da Grande Tijuca, a concessão foi formalizada por meio do Contrato nº 32/2021, sendo os serviços de responsabilidade da Concessionária Águas do Rio 1.

A partir dessa breve contextualização, passa-se ao relato do Processo Regulatório ora em análise.

Conforme manifestação registrada na Ouvidoria da AGENERSA, o usuário, residente no bairro Flamengo, Município do Rio de Janeiro/RJ, relatou falhas reiteradas no abastecimento de água em seu imóvel. Segundo narrado, a partir de 10/12/2024 foram realizadas solicitações



de fornecimento emergencial por meio de caminhão-pipa junto à Concessionária Águas do Rio 1, as quais não foram atendidas nos prazos inicialmente informados. Apesar das reprogramações realizadas para os dias 17, 18 e 22 de dezembro de 2024, o serviço não foi efetivamente prestado. Em 23/12/2024, ao buscar novo posicionamento junto à Regulada, o usuário foi informado sobre tentativa de atendimento não concluída, informação por ele contestada. O reclamante relatou, por fim, que, apesar dos diversos contatos realizados ao longo do período, o imóvel permaneceu sem abastecimento regular de água, ocasionando transtornos decorrentes da interrupção de serviço essencial.

Assim, a fim de assegurar o contraditório e a ampla defesa, a Secretaria Executiva desta Agência, por meio do Ofício AGENERSA/SCEEXEC nº 568/2025², informou à Concessionária da instauração do presente processo e solicitou manifestação acerca da ocorrência, bem como a comprovação do atendimento da solicitação de caminhão-pipa.

Em resposta, a Regulada³ informou que o abastecimento na localidade vinha sendo realizado por meio de estratégia de fornecimento complementar diário, mediante envio coletivo de caminhões-pipa, sem destinação individualizada, com o objetivo de assegurar atendimento equitativo à população. Para fins de comprovação, encaminhou planilha⁴ contendo o histórico dos abastecimentos realizados na região, na qual alegou ser possível identificar o número de matrícula do reclamante. Quanto ao desabastecimento, atribuiu a ocorrência a intercorrências operacionais inerentes à complexidade do sistema, especialmente no período inicial da concessão, destacando que os investimentos e as obras de melhoria vêm sendo executados gradualmente, em conformidade com as diretrizes contratuais e as metas de universalização e continuidade dos serviços.

Em continuidade à instrução, diante das informações prestadas pela Águas do Rio, a Ouvidoria desta Agência⁵ foi instada a verificar junto ao usuário, a regularização do abastecimento no endereço citado. Assim, em contato realizado em 29/05/2025, o usuário confirmou a melhoria do serviço, relatando que *“a aproximadamente 35 dias o abastecimento d'água foi normalizado tendo, nesse período, interrupções no fornecimento, mas nada comparado ao período crítico. Eu diria que o abastecimento está normalizado, essa é a verdade desse momento, mas, com justa razão, temos medo do futuro, principalmente no verão, que não haja continuidade no bom fornecimento. Agradecemos e continuamos contando seu estimado serviço de acompanhamento para a manutenção do fornecimento.”*



Ato contínuo, a CASAN exarou o Parecer nº 220/2025/AGENERSA/CASAN⁶, no qual analisou os aspectos relacionados ao atendimento emergencial e à falha na comunicação com o usuário diante das reprogramações do serviço, destacando a necessidade de aprimoramento da comunicação, da capacidade de resposta operacional e da gestão de demandas críticas, em observância aos parâmetros legais, regulatórios e contratuais aplicáveis. Concluiu que:

“A análise do caso demonstra que, embora tenha havido a retomada parcial do abastecimento e o envio do relatório de entrega do carro-pipa pela Concessionária, ainda persistiram fragilidades, sobretudo no atendimento emergencial e na comunicação com o usuário.

Dessa forma, conclui-se que, apesar dos esforços empreendidos para mitigar os efeitos da ocorrência, permanecem pontos de atenção relacionados à clareza das informações prestadas e à agilidade na resposta durante situações críticas. Tais aspectos indicam a necessidade de aperfeiçoamento contínuo nos procedimentos adotados, com foco na melhoria do relacionamento com os usuários e na efetividade das ações emergenciais.”

Em sua análise jurídica da matéria, por meio do Parecer nº 326/2025/AGENERSA/PROC⁷, a Procuradoria concluiu que “a Concessionária Águas do Rio violou o disposto nas Cláusulas 23, item 23.1.2, e 25, itens 25.2, 25.2.1, 25.2.2, 25.2.3 e 25.2.5 do Contrato de Concessão”, e sugeriu “a aplicação da penalidade, a fim de punir a Regulada pela conduta adotada perante a reclamação ora discutida.”

O presente feito foi então, distribuído à minha relatoria por Decisão do Conselho-Diretor⁸, na 16ª Reunião Interna, realizada no dia 10/11/2025.

Por fim, foi oportunizada à Concessionária a apresentação de Razões Finais, por meio do Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 7/2026⁹. Em resposta, a Regulada apresentou a Carta RIO1.JRG.2026/00005910, na qual reiterou os argumentos anteriormente prestados ao longo da instrução processual, sustentando, em síntese, que adotou as providências necessárias para solucionar a ocorrência, assegurar o abastecimento complementar na região e atender à solicitação do usuário. Argumentou que, ainda que se entendesse pela existência de eventual



falha na solução da ocorrência, teria havido o cumprimento substancial das obrigações necessárias, não sendo justificável a aplicação de penalidade desproporcional diante de descumprimento meramente formal ou parcial, que não teria comprometido o resultado da obrigação nem acarretado prejuízo à sua finalidade ou ao interesse público. Subsidiariamente, defendeu a aplicação dos princípios do formalismo moderado e da instrumentalidade do processo, considerando a ausência de omissão e a efetiva solução do caso, razão pela qual requereu o arquivamento do processo regulatório sem aplicação de penalidade.

É o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro-Relator

¹ Doc SEI nº 90087403 - Protocolo de Recebimento solicitação

² Doc SEI nº 94280491 - Ofício AGENERSA/SCEEXEC nº 568/2025

³ Doc SEI nº 98357548 - Carta RIO1.JRG.2025.000179

⁴ Doc SEI nº 98357553

⁵ Doc SEI nºs 101345837 e 101346482 - Despacho de Encaminhamento de Processo e Contato e resposta do usuário

⁶ Doc SEI nº 102634876 - Parecer nº 220/2025/AGENERSA/CASAN

⁷ Doc SEI nº 104113837 - Parecer nº 326/2025/AGENERSA/PROC

⁸ Doc SEI nº 118724208 - Despacho de Encaminhamento de Processo

⁹ Doc SEI nº 122295521 - Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 7

¹⁰ Doc SEI nº 124052072 - Carta RIO1.JRG.2026/000059